

# True Credits Private Limited



true credits

## ग्राहक शिकायत निवारण नीति

दस्तावेज़ संख्या: TC-CGRP

---

*(इस नीति को निर्देशक मंडल द्वारा अक्टूबर 13, 2023 को आयोजित उनकी बैठक में अद्यतन और अनुमोदित किया गया था।)*

## दस्तावेज़ का विवरण

ब्यौरा	विवरण
शीर्षक	ग्राहक शिकायत निवारण नीति
संस्करण	V0.5
वर्गीकरण	जनता
प्रकाशन की तारीख	27 सितंबर 2017
वर्णन	ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी और कुशल तरीके से समाधान करना।
अंतिम समीक्षा तिथि	अक्टूबर 13, 2023
संरक्षक	कानूनी, अनुपालन और नियामक मामले विभाग
द्वारा अनुमोदित/समीक्षित	बोर्ड
मालिक	ग्राहक प्रबंधन टीम

## विषय-सूची

क्रम संख्या	विवरण	पृष्ठ संख्या
1.	उद्देश्य	4
2.	अभियोग करना	4
3.	अभियोगों का उपचार	5
4.	वृद्धि की प्रक्रिया	6
5.	समाधान परिवर्तन का समय	6
6.	पर्यवेक्षण और रिपोर्ट करना	6

## 1. उद्देश्य

एक सेवा संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करना हमारी प्राथमिक जिम्मेदारी है। यह दस्तावेज ग्राहकों की अभियोगों के निवारण की नीति का विवरण देता है। इस नीति का मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित सुनिश्चित करना है:

- i. ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी चिंताओं / अभियोगों को प्रभावी और समय पर तरीके से हल किया जाता है, जिससे उनकी संतुष्टि होती है;
- ii. ग्राहकों की प्रतिक्रिया के माध्यम से, हम अपनी प्रक्रियाओं और उत्पादों को बेहतर बनाने में सक्षम हैं;
- iii. ऐसी स्थिति में जब ग्राहक उसे प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उनके पास संगठन के भीतर मुद्दे को उच्च स्तर तक उठाने का विकल्प होता है।

यह दस्तावेज ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए आंतरिक नीति की रूपरेखा बताता है। यह अभियोगों दर्ज करने, संबंधित विभाग से समाधान प्राप्त करने और प्रतिबद्धता के अनुसार ग्राहकों को समाधान का समय पर संचार सुनिश्चित करने के लिए उपलब्ध विभिन्न चैनलों को चित्रित करता है।

- 1.1. **अभियोग:** अभियोग असंतोष या अप्रसन्नता की अभिव्यक्ति है, जो लिखित अभ्यावेदन, इलेक्ट्रॉनिक संचार या फोन पर बातचीत के माध्यम से व्यक्त की जाती है। इसमें निम्नलिखित में कमी का आरोप लगाते हुए शिकायत का दावा शामिल है:
  - टू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड की सेवाएँ, उत्पाद, नीतियाँ,
  - टू क्रेडिट के ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए टू क्रेडिट द्वारा नियुक्त आउटसोर्सिंग एजेंसियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ,
  - कर्मचारी का व्यवहार,
  - फिनटेक FinTech /डिजिटल ऋण संबंधी अभियोगों/उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए मुद्दों से निपटने के लिए,
  - ग्राहक की व्यक्तिगत (संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी सहित) और वित्तीय जानकारी की गोपनीयता/सुरक्षा बनाए रखना।

अभियोग डेटा संशोधन के अनुरोधों या ऋण उत्पादों/योजनाओं, ब्याज दरों या अन्य मामलों के बारे में पूछताछ से अलग होती है जिन्हें ग्राहक सेवा द्वारा संबोधित किया जा सकता है।

- 1.2. **ग्राहक:** ग्राहक का अर्थ वह व्यक्ति है जिसने टू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड से ऋण या वित्त सुविधा प्राप्त की है।

## 2. अभियोग करना

### 2.1. अभियोग करने के तरीके:

- **वॉयस सपोर्ट:** ग्राहक सेवा हेल्पलाइन 0120-4001028 पर कॉल करके ग्राहक हम तक पहुंच सकते हैं, जो सोमवार से शनिवार सुबह 9:00 बजे से रात 8:00 बजे तक उपलब्ध है।
- **ऐप सपोर्ट:** "सहायता" अनुभाग के अंतर्गत "TrueBalance" ऐप पर चिंता व्यक्त करें।
- **ईमेल सपोर्ट:** कृपया हमें [cs@truecredits.in](mailto:cs@truecredits.in) पर लिखें
- **डाक (पत्र के माध्यम से):** ग्राहक सेवा विभाग, टू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड, हुडा सिटी सेंटर मेट्रो स्टेशन, 5वीं मंजिल, सेक्टर - 29, गुड़गांव, हरियाणा 122001, भारत।

- **व्यक्तिगत रूप से अभियोग:** टू क्रेडिट्स प्राइवेट लिमिटेड, हुडा सिटी सेंटर मेट्रो स्टेशन, 5 वीं मंजिल, सेक्टर - 29, गुड़गांव, हरियाणा 122001, भारत।

## 2.2. अभियोगों में विषय वस्तु/जानकारी

अभियोगों करते समय, प्रत्येक अभियोगों में निम्नलिखित जानकारी होनी चाहिए:

- ग्राहक का पूरा नाम;
- ग्राहक का पूरा पत्राचार करने की पता;
- ऋण ID;
- पंजीकृत मोबाइल नंबर/फोन नंबर;
- ई-मेल पता, यदि कोई हो;
- अभियोगों का विवरण;
- दस्तावेज़ी प्रमाण, यदि आवश्यक हो

## 3. अभियोगों का उपचार

### 3.1. अभियोग के समाधान की प्रक्रिया:

**पहला कॉल की समाधान:** उन सभी अभियोगों के लिए जिन्हें प्रारंभिक रिपोर्टिंग पर तुरंत हल किया जा सकता है, उसी कॉल के दौरान एक प्रतिक्रिया दी जाएगी, और मामला बंद कर दिया जाएगा।

**सत्यापन के बाद समाधान:** ऐसे मामलों में जहां अभियोगों के सत्यापन की आवश्यकता होती है और अतिरिक्त जांच या अन्य विभागों से समर्थन की आवश्यकता हो सकती है, तत्काल समाधान संभव नहीं हो सकता है। ऐसे मामलों में, ग्राहकों को प्रत्याशित समापन समयसीमा के बारे में सूचित किया जाएगा। इन अभियोगों के लिए टिकट तैयार किए जाएंगे और तुरंत प्राथमिकता के साथ संबंधित विभागों को सौंपे जाएंगे।

हम संपूर्ण विवरण के साथ अभियोग प्राप्त होने की तारीख से 1 (एक) महीने के भीतर सभी ग्राहकों की अभियोगों का समाधान करने के लिए समर्पित हैं।

### 3.2. ग्राहक अभियोगों/शिकायतों को समाधान करने की प्रक्रिया:

ग्राहकों की अभियोगों का समाधान करते समय, ग्राहक को निम्नलिखित जानकारी सूचित किया जाएगा:

- ग्राहक द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों/चिंताओं से संबंधित जानकारी;
- प्रदान किए गए अंतिम समाधान का स्पष्टीकरण;
- समापन के लिए प्रत्याशित समय-सीमा (ऐसे मामलों में जहां तत्काल समाधान संभव नहीं है);
- उनकी चिंता की प्रगति पर अद्यतन करने और किसी भी देरी/समय के कारण बताने के लिए निर्दिष्ट अंतराल/प्रमुख घटना (मीलस्टोन) पर संपर्क बनाए रखें; और
- ऐसी आवश्यकता के कारण के साथ स्पष्ट तरीके से सहायक दस्तावेज़/जानकारी (यदि लागू हो) के लिए अनुरोध।

शिकायत को समाधान करने वाली टीम के सदस्यों को ग्राहक तक पहुंचने के लिए मेहनती प्रयास करना चाहिए और जिस तरह से शिकायत शुरू में प्रस्तुत की गई थी, उसके अनुरूप समाधान पेश करना चाहिए।

### 3.3. शिकायतें संग्रहीत करना

एक बार जब ग्राहक को समाधान प्राप्त हो जाता है, तो संबंधित विभाग इन शिकायतों की स्थिति को सिस्टम में बंद के रूप में अपडेट कर देगा। ये शिकायतें एक बंद शिकायत बकेट में दिखाई देती हैं जिनकी आवश्यकता पड़ने पर किसी भी समय पुनः जांच की जा सकती है।

## 4. वृद्धि की प्रक्रिया

4.1. **स्तर 1:** यदि ग्राहक ग्राहक सेवा टीम के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह मामले को आगे बढ़ा सकता है:

### प्रमुख- ग्राहक सेवा

ईमेल: [info@truecredits.in](mailto:info@truecredits.in)

पता: 5वीं मंजिल, हुडा सिटी सेंटर मेट्रो स्टेशन, गुरुग्राम, हरियाणा -122001

प्रश्न/विवाद/शिकायत की प्रकृति के आधार पर, ग्राहक को कंपनी के साथ पंजीकृत ईमेल ID पर 15 कार्य दिवसों के भीतर एक लिखित उत्तर/समाधान भेजा जाएगा।

4.2. **स्तर 2:** एक ग्राहक जो स्तर 1 पर प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, नीचे दिए गए अनुसार मामले / प्रश्न / अभियोग को आगे बढ़ा सकता है:

### शिकायत निवारण अधिकारी- श्री निखिल निरंजन

ईमेल: [grievance@truecredits.in](mailto:grievance@truecredits.in)

पता: 5वीं मंजिल, हुडा सिटी सेंटर मेट्रो स्टेशन, गुरुग्राम, हरियाणा -122001 संपर्क विवरण: +91- 7428196828

4.3. **स्तर 3:** यदि शिकायत 1 (एक) महीने के भीतर हल नहीं होती है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के नीचे दिए गए कार्यालय तक पहुंच सकता है:

### भारतीय रिज़र्व बैंक,

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग 6,

संसद मार्ग,

नई दिल्ली-110001

ईमेल: [dnbsnewdelhi@rbi.org.in](mailto:dnbsnewdelhi@rbi.org.in)

## 5. समाधान प्रत्यावर्तन समय

5.1. समग्र ग्राहक अभियोगों को पूर्ण विवरण के साथ अभियोग प्राप्त होने की तारीख से 1 (एक) महीने के भीतर हल किया जाएगा।

## 6. पर्यवेक्षण और रिपोर्टिंग

### 6.1. रिपोर्टिंग:

वर्तमान MIS और रिपोर्टिंग प्रक्रियाओं के संबंध में अभियोगों हैं। यह रिपोर्टिंग समय-समय पर समीक्षा के लिए, अन्य विश्लेषणों के लिए एक इनपुट के रूप में कार्य करती है।

6.2. **पर्य वेक्षण:**

निदेशक मंडल एक अर्ध-वार्षिक रिपोर्ट की समीक्षा करेगा जिसमें ग्राहक शिकायत रिपोर्ट और उसकी स्थिति रिपोर्ट का सारांश शामिल होगा, जिसमें शिकायतों को हल करने के लिए की गई कार्रवाइयों का विवरण होगा।

रिपोर्ट में प्राप्त, निपटाए गए और लंबित अभियोगों की कुल संख्या और उनके कारणों जैसी जानकारी होगी, जिन्हें सूचना/मार्गदर्शन के लिए बोर्ड के समक्ष रखा जाएगा।